

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepemimpinan Kepala Desa terhadap Kepuasan melalui Partisipasi Masyarakat di Desa Erelembang Kabupaten Gowa

Putra Sarif¹, Iwan Perwira², Andi Tenri Sose³

^{1,2,3} Program Studi Manajemen, Universitas Lasharan Jaya Makassar

Abstrak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap partisipasi masyarakat; (2) kepemimpinan kepala desa berpengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi masyarakat; (3) kualitas pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat; (4) kepemimpinan kepala desa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat; (5) partisipasi masyarakat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Selanjutnya, kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat melalui partisipasi masyarakat, sedangkan kepemimpinan kepala desa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat melalui partisipasi masyarakat..

Keywords: Kualitas Pelayanan, Kepemimpinan Kepala Desa, Partisipasi Masyarakat, Kepuasan Masyarakat

✉ Corresponding author :

Email Address : ¹putrasyari261170@gmail.com

Copyright (c) 2025 Putra Syahrani¹

PENDAHULUAN

Organisasi merupakan wadah sekelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu, termasuk dalam konteks pemerintahan desa yang menjadi ujung tombak pelayanan publik di tingkat paling bawah. Keberhasilan organisasi dalam memberikan pelayanan publik sangat ditentukan oleh kualitas sumber dayanya, khususnya sumber daya manusia yang kompeten dan memiliki integritas. Dalam pemerintahan desa, kualitas pelayanan publik menjadi aspek krusial karena berhubungan langsung dengan kepuasan dan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan yang cepat, tepat, dan transparan menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan di tingkat desa.

Dalam kerangka regulasi nasional, desa memiliki kedudukan yang strategis sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 tentang Pemerintahan Desa, di mana desa diakui sebagai kesatuan masyarakat hukum yang memiliki kewenangan dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat. Hal ini menegaskan bahwa desa memiliki otonomi dalam pelayanan publik dan pengelolaan sumber daya, termasuk dalam pembangunan kawasan pedesaan yang melibatkan pelayanan sosial, ekonomi, dan administrasi pemerintahan.

Desa Erelembang di Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan, menjadi salah satu contoh nyata yang mencerminkan dinamika pelayanan publik di pedesaan. Meskipun berbagai program pembangunan telah digulirkan, masih terdapat kesenjangan antara harapan masyarakat dan realitas pelayanan yang mereka terima. Kesenjangan ini diduga berasal dari dua aspek utama: kualitas pelayanan publik yang belum optimal dan kepemimpinan kepala desa yang belum maksimal dalam melibatkan masyarakat dalam proses perencanaan dan pelaksanaan program desa. Padahal, keterlibatan masyarakat dalam pemerintahan desa merupakan pilar penting dalam mewujudkan pelayanan yang partisipatif, inklusif, dan berkelanjutan.

Permasalahan pelayanan publik di desa tidak hanya mencakup aspek teknis-administratif seperti pembuatan KTP, KK, dan surat-surat keterangan lainnya, tetapi juga mencerminkan persoalan sistemik seperti rendahnya kedisiplinan aparatur, ketidaksesuaian antara prosedur dan praktik, serta keterbatasan sarana dan prasarana. Di sisi lain, peran kepala desa sebagai pemimpin lokal sangat menentukan arah pembangunan dan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Kepala desa dituntut untuk memiliki kemampuan manajerial, kepemimpinan yang inklusif, serta komitmen terhadap prinsip good governance seperti akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi masyarakat.

Sejalan dengan konsep pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pemerintah desa memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan yang adil, merata, dan sesuai standar. Namun, dalam praktiknya, pelayanan publik seringkali menghadapi tantangan berupa birokrasi yang kaku, konflik kepentingan, serta kurangnya orientasi pada kepuasan masyarakat. Hal ini tercermin dari berbagai keluhan masyarakat yang meningkat dari tahun ke tahun, sebagaimana dilaporkan oleh Ombudsman RI.

Berbagai penelitian sebelumnya telah mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan dan kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Namun, sebagian besar studi masih berfokus pada konteks perkotaan atau tingkat pemerintahan yang lebih tinggi. Penelitian ini memiliki urgensi dan keunikan tersendiri karena mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan, kepemimpinan kepala desa, dan keterlibatan masyarakat dalam konteks pedesaan, khususnya di Desa Erelembang.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik dan kepemimpinan kepala desa terhadap tingkat kepuasan masyarakat melalui keterlibatan masyarakat di Kantor Desa Erelembang, Kabupaten Gowa. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pemerintah desa dalam merumuskan strategi peningkatan pelayanan yang lebih efektif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepemimpinan kepala desa terhadap kepuasan masyarakat melalui keterlibatan masyarakat di Kantor Desa Erelembang, Kabupaten Gowa. Lokasi penelitian dipilih berdasarkan kedekatan geografis dan familiaritas peneliti dengan wilayah tersebut, yang diharapkan memudahkan proses pengumpulan data. Penelitian ini dilaksanakan mulai bulan Oktober 2024 hingga selesai.

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat di Desa Erelembang, sedangkan data sekunder dikumpulkan melalui dokumentasi instansi terkait, media daring, serta literatur-literatur yang relevan. Populasi penelitian ini mencakup seluruh kepala keluarga di Desa Erelembang yang berjumlah 1.247 KK. Berdasarkan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, diperoleh jumlah sampel sebanyak 207 responden.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung di lokasi penelitian, dokumentasi kegiatan, serta penyebaran kuesioner tertutup kepada responden. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner dengan skala Likert lima poin untuk mengukur variabel-variabel seperti kualitas pelayanan, kepemimpinan kepala desa, keterlibatan masyarakat, dan kepuasan masyarakat. Sebelum digunakan, kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan corrected item-total correlation, dan dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari rtabel, yakni 0,312. Sedangkan reliabilitas instrumen diuji dengan menggunakan Cronbach's Alpha, dan seluruh variabel menunjukkan nilai di atas 0,60, yang berarti reliabel.

Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah model regresi linier berganda dan path analysis, untuk melihat pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel. Untuk mendukung analisis tersebut, digunakan software SmartPLS karena kemampuannya dalam mengolah data meskipun distribusi data tidak normal dan ukuran sampel relatif kecil. Evaluasi outer model dilakukan untuk menilai validitas konvergen melalui loading factor dan Average Variance

Extracted (AVE), serta validitas diskriminan melalui cross loading dan perbandingan akar kuadrat AVE dengan korelasi antar konstruk. Reliabilitas konstruk diuji melalui nilai composite reliability dan Cronbach's alpha.

Selanjutnya, inner model atau structural model dievaluasi melalui nilai R-square, f-square, dan Q-square untuk menilai kekuatan model dalam memprediksi. Hipotesis diuji dengan melihat nilai path coefficient dan p-value, di mana hipotesis diterima apabila nilai p lebih kecil dari 0,05. Penelitian ini menggabungkan analisis jalur langsung dan tidak langsung untuk memahami hubungan antar variabel dengan lebih menyeluruh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Partial Least Square Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) untuk menguji hubungan antar variabel laten dalam model konseptual yang diajukan. Analisis dilakukan menggunakan perangkat lunak SmartPLS, yang terdiri atas dua tahap utama, yaitu evaluasi model pengukuran (*outer model*) dan evaluasi model struktural (*inner model*).

Tabel 4.9 Hasil uji Validitas

VARIABEL	INDIKATOR	OUTER LOADING	AVE	KETERANGAN
KUALITAS PELAYANAN (X1)	X1.1	0.87	0.722	VALID
	X1.2	0.83		VALID
	X1.3	0.76		VALID
	X1.4	0.77		VALID
	X1.5	0.75		VALID
KEPEMIMPINA N KEPALA DESA (X2)	X2.1	0.84	0.788	VALID
	X2.2	0.85		VALID
	X2.3	0.82		VALID
	X2.4	0.86		VALID
	X2.5	0.85		VALID
PARTISIPASI MASYARAKAT (Y)	Y.1	0.89	0.641	VALID
	Y.2	0.80		VALID
	Y.3	0.85		VALID
	Y.4	0.72		VALID
	Y.5	0.81		VALID
KEPUASAN MASYARAKAT (Z)	Z.1	0.88	0.671	VALID
	Z.2	0.81		VALID
	Z.3	0.93		VALID
	Z.4	0.91		VALID
	Z.5	0.89		VALID

Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh indikator dalam penelitian memiliki nilai *outer loading* di atas 0,70, sehingga memenuhi kriteria validitas konvergen. Nilai *Average Variance Extracted* (AVE) dari masing-masing konstruk juga berada di atas 0,50, mengindikasikan bahwa lebih dari separuh varians indikator dijelaskan oleh konstruk yang diukurnya. Selain itu, nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* untuk seluruh konstruk berada di atas batas minimum yang disarankan, yaitu 0,60 dan 0,70. Hal ini menandakan bahwa seluruh konstruk dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria reliabilitas internal yang baik.

Pengujian validitas diskriminan dilakukan dengan menggunakan metode *cross loading*, dan hasilnya menunjukkan bahwa nilai *loading* setiap indikator terhadap konstruknya lebih tinggi dibandingkan dengan nilai *cross loading* terhadap konstruk lainnya. Dengan demikian, masing-

masing indikator telah mengukur konstruk yang sesuai secara diskriminatif.

Tabel 4.10 Hasil Uji Realibilitas

VARIABEL	CRONBACH'S ALPHA	RELIABILITAS KOMPOSIT
KUALITAS PELAYANAN (X1)	0.865	0.899
KEPEMIMPINAN KEPALA DESA (X2)	0.906	0.929
PARTISPASI MASYARAKAT (Y)	0.877	0.910
KEPUASAN MASYARAKAT (Z)	0.932	0.949

Setelah model pengukuran dinyatakan valid dan reliabel, dilakukan evaluasi terhadap model struktural untuk menguji hipotesis penelitian.

Tabel. 4.12 Hasil Uji Model

Variabel Independen (bebas)	Variabel Dependen (Terikat)	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung	Pengaruh Total
Kualitas Pelayanan	Partisipasi Masyarakat	0.102	0	0.102
Kepemimpinan Kepala Desa	Partisipasi Masyarakat	0.579*	0	0.579
Kualitas Pelayanan	Kepuasan Masyarakat	0.001	0.066	0.067
Kepemimpinan Kepala Desa	Kepuasan Masyarakat	0.146*	0.373*	0.519
Partisipasi Masyarakat	Kepuasan Masyarakat	0.644*	0	0.644

Hasil pengujian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi masyarakat tidak signifikan, dengan nilai koefisien β sebesar 0,102 dan nilai p sebesar 0,129 ($> 0,05$). Sebaliknya, kepemimpinan kepala desa terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi masyarakat dengan koefisien β sebesar 0,579 dan nilai p sebesar 0,000 ($< 0,05$).

Tabel 4.13 Hasil Pengujian Pengaruh

Langsung

Pengaruh Antar Variabel	Sampel (M)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STD EV)	T Statistik (O/S TD EV)	P Values

Kualita s Pelayan an (X1) - > Partispa si Masyar akat (Y)	0.10 2	0.113	0.067	1.51 9	0. 12 9
Kepemi mpinan Kepala Desa (X2) -> Partispa si Masyar akat (Y)	0.57 9	0.582	0.051	11.3 14	0. 00 0
Kualita s Pelayan an (X1) - > Kepuas an Masyar akat (Z)	0.00 1	0.010	0.058	0.01 4	0. 98 9
Kepemi mpinan Kepala Desa (X2) -> Kepuas an Masyar akat (Z)	0.14 6	0.145	0.063	2.30 6	0. 02 2
Partisp asi Masya rakat (Y1) -> Kepua san Masya rakat (Z)	0.64 4	0.646	0.068	9.53 0	0. 00 0

Pengujian selanjutnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan juga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan koefisien β sebesar 0,001 dan nilai p sebesar 0,989. Namun, kepemimpinan kepala desa terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat, ditunjukkan oleh koefisien β sebesar 0,146 dan nilai p sebesar 0,022. Variabel partisipasi masyarakat juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan koefisien β sebesar 0,644 dan nilai p sebesar 0,000.

Tabel 4.14 Hasil pengujian Pengaruh Tidak Langsung

Pengaruh Antar Variabel	Sampe Rata- l Aslirata (O) Sampe l (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (O/STDE V)	P Valu es
-------------------------	---	--------------------------------	-------------------------------------	-----------------

Kualitas Pelayanan (X1)						
-> Partispasi Masyarakat (Y)	0.066	0.07	0.044	1.505	0.133	
-> Kepuasan Masyarakat (Z)		2				
Kepemimpinan Kepala Desa (X2) -						
> Partispasi Masyarakat (Y)	0.373	0.37	0.053	6.982	0.000	
-> Kepuasan Masyarakat (Z)		6				

Selanjutnya, dilakukan pengujian terhadap pengaruh tidak langsung (mediasi) menggunakan pendekatan *bootstrapping*. Hasilnya menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat melalui partisipasi masyarakat tidak signifikan, dengan nilai koefisien pengaruh tidak langsung sebesar 0,066 dan nilai p sebesar 0,133 ($> 0,05$). Sebaliknya, kepemimpinan kepala desa terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat melalui partisipasi masyarakat, dengan nilai pengaruh tidak langsung sebesar 0,373 dan nilai p sebesar 0,000 ($< 0,05$).

Secara total, pengaruh kepemimpinan kepala desa terhadap kepuasan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui partisipasi masyarakat, mencapai 0,519. Sementara itu, pengaruh total kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat hanya sebesar 0,067 dan tidak signifikan. Hasil ini mengindikasikan bahwa partisipasi masyarakat memediasi secara signifikan hubungan antara kepemimpinan kepala desa dengan kepuasan masyarakat, namun tidak memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat.

Secara umum, temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan kepemimpinan kepala desa dalam membangun partisipasi masyarakat memberikan kontribusi signifikan terhadap meningkatnya kepuasan masyarakat. Sementara itu, meskipun kualitas pelayanan menunjukkan arah hubungan positif, namun tidak cukup kuat untuk memberikan dampak langsung maupun tidak langsung yang signifikan terhadap partisipasi maupun kepuasan masyarakat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepemimpinan kepala desa terhadap partisipasi dan kepuasan masyarakat di Desa Erelembang, Kabupaten Gowa, dapat disimpulkan beberapa hal penting. Pertama, kualitas pelayanan tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap partisipasi masyarakat, yang mengindikasikan bahwa partisipasi masyarakat tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis pelayanan, melainkan juga oleh dimensi sosial, budaya, dan psikologis yang lebih kompleks. Kedua, kepemimpinan kepala desa terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas kepemimpinan yang menekankan pada pemberdayaan, keterbukaan, dan hubungan interpersonal mampu meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam kegiatan pembangunan desa. Ketiga, kualitas pelayanan juga tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Ketidaksesuaian antara ekspektasi masyarakat dan bentuk pelayanan yang diberikan, serta rendahnya harapan masyarakat terhadap pelayanan publik, menjadi faktor yang mempengaruhi hubungan ini. Keempat, kepemimpinan kepala desa memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat, yang menunjukkan pentingnya peran kepala desa dalam memahami kebutuhan warga serta membangun relasi yang transparan dan akuntabel. Selanjutnya, partisipasi masyarakat memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini mengindikasikan bahwa keterlibatan masyarakat dalam proses pembangunan, mulai dari perencanaan hingga evaluasi, menciptakan rasa memiliki dan memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah desa. Adapun pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan

masyarakat melalui partisipasi tidak signifikan, mengindikasikan bahwa partisipasi saja tidak cukup menjembatani hubungan tersebut jika kualitas pelayanan belum sesuai dengan kebutuhan riil masyarakat. Di sisi lain, kepemimpinan kepala desa secara tidak langsung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat melalui peningkatan partisipasi, yang menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan yang partisipatif dan inklusif menjadi kunci utama dalam membangun kepuasan masyarakat secara berkelanjutan. Berdasarkan kesimpulan di atas, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan. Pemerintah desa perlu mengembangkan pendekatan pelayanan publik yang lebih holistik dan kontekstual dengan memperhatikan dimensi sosial, budaya, dan psikologis masyarakat setempat. Pendekatan ini diharapkan mampu mendorong peningkatan partisipasi masyarakat dalam berbagai program pembangunan desa. Penting pula dilakukan penguatan kapasitas kepemimpinan kepala desa, khususnya dalam hal pemberdayaan, komunikasi interpersonal, serta pengambilan keputusan yang inklusif dan transparan. Pelatihan kepemimpinan yang berbasis kolaborasi dan partisipasi publik menjadi langkah strategis dalam membangun pemerintahan desa yang lebih responsif. Selanjutnya, untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, perlu diupayakan pelibatan aktif warga dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan publik. Forum musyawarah desa, diskusi kelompok, maupun media aspirasi warga perlu dioptimalkan agar masyarakat merasa didengar dan dilibatkan secara langsung. Disarankan pula agar pemerintah desa secara rutin melakukan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui persepsi, kebutuhan, dan harapan terhadap pelayanan publik. Dengan demikian, desain dan implementasi program pelayanan akan lebih tepat sasaran serta sesuai dengan kondisi objektif masyarakat. Model kepemimpinan partisipatif perlu dijadikan sebagai pendekatan utama dalam tata kelola pemerintahan desa, karena terbukti mampu meningkatkan rasa memiliki, kepercayaan, dan kepuasan warga. Selain itu, peningkatan kompetensi aparatur desa dalam hal pelayanan publik dan komunikasi yang efektif sangat diperlukan, agar pelayanan yang diberikan tidak hanya efisien secara administratif tetapi juga adaptif terhadap keragaman sosial budaya lokal. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengeksplorasi lebih dalam faktor-faktor sosial, budaya, dan psikologis yang memengaruhi partisipasi dan kepuasan masyarakat, baik melalui pendekatan kualitatif maupun *mixed-methods*, guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif serta mendalam terhadap dinamika pembangunan partisipatif di tingkat desa.

Referensi :

- Abidin, Z. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pembuatan kartu pencari kerja (ak-1) di dinas tenaga kerja kabupaten tabalong. JAPB, 7(2), 1660-1674. <https://doi.org/10.35722/japb.v7i2.1107>
- Adam, L., Mustanir, A., & Irwan, I. (2019). Pengaruh kepemimpinan terhadap partisipasi masyarakat pada perencanaan pembangunan. Jakpp (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik), 144-164. <https://doi.org/10.31947/jakpp.v1i2.7977>
- Aditya Cholif Firmansyah, Brilliant Rosy. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan), Journal of Office Administration: Education and Practice. Volume 1 Issue 2, 82-93(2021).
- Allen and Meyer. (2013). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to Organization. PT Elex Media Komputindo, Jakarta
- Akbar, F., Pratiwi, R., Samad, R., & Fanissa, F. (2017). Patient satisfaction on health service center in urban and rural area.. <https://doi.org/10.2991/hsic-17.2017.14>
- Amiruddin, A., Nurdin, M., & Syarif, M. (2022). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat: Studi di Kabupaten Bulukumba. Jurnal Manajemen Publik, 14(1), 77-85.
- Anoraga, Pandji. (2004). Manajemen Bisnis. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arifin, M., Nurdin, A., & Suryadi, H. (2022). Partisipasi dalam Musyawarah Desa dan Dampaknya terhadap Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Bulukumba. Jurnal Pemerintahan Desa, 17(2), 33-42.
- Arikunto, S. (2014). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis. Jakarta: Rineka Cipta.

- Arnstein, S. R. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216–224.
- Bass, B. M., & Riggio, R. E. (2006). *Transformational Leadership*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Bryson, J. M., Crosby, B. C., & Bloomberg, L. (2017). Public Value Governance: Moving Beyond Traditional Public Administration and the New Public Management. *Public Administration Review*, 77(1), 45–56.
- Budiarti, novi yulia. (2020). “Tingkat Pengetahuan Dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Aplikasi Salinmas Di Kelurahan Sokanegara Dan Kedaungwuluh Kabupaten Banyumas.” *Sustainability (Switzerland)* 4(1): 1–9.
- Burns, J. M. (1978). *Leadership*. New York: Harper & Row.
- Chabib Soleh. (2014). *Dialektika Pembangunan dengan Pemberdayaan*. Bandung: Fokus Media.
- Cheng, C., Alino, J., & Reyes, M. (2018). Community leadership and satisfaction: A case study in rural Philippines. *Journal of Rural Development Studies*, 34(2), 45–60.
- Crosby, Philip B. (2019), *Quality is free: The Art of Making Quality Certain*. New York: New American Library
- Coleman, J. S. (1990). *Foundations of Social Theory*. Cambridge: Harvard University Press.
- Davis, Keith dan Newstrom, (2014). *Perilaku Dalam Organisasi*, Edisi ketujuh, Penerbit. Erlangga, Jakarta.
- Desnamita, D., Imran, S., & Mbulu, Y. (2020). Community participation in the creativity of thematic village tourism development. *Journal of Tourism Destination and Attraction*, 8(1), 11–22. <https://doi.org/10.35814/tourism.v8i1.1407>
- Dwiyanto, Agus. (2011). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- Fattah, Nanang, (1996). *Landasan Manajemen Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Fathurrahman Fadil. (2013). Partisipasi Masyarakat dalam Musyawarah Perencanaan Pembangunan di Kelurahan Kotabaru Tengah, *Jurnal*